
EUROPAWEITE VERGABE

RAHMENVEREINBARUNG

**LOWCODE OUTSYSTEMS
LIZENZEN UND DIENSTLEISTUNG**

OFFENES VERFAHREN NACH VgV

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Inhalt

1	Einleitung	4
1.1	Auftraggeber und Vertragsstruktur.....	4
1.2	Ziel des Verfahrens und Gesamtvergabe.....	5
1.3	Abrufmengen und Gesamtwertobergrenze.....	5
1.3.1	Unverbindlicher Musterwarenkorb und Schätzmengen	5
1.3.2	Steuerung über die Gesamtwertobergrenze (Budgetdeckel).....	6
1.4	Aufbau der Leistungsbeschreibung.....	6
2	Leistungsblock A – Lizenzen und Plattformbetrieb	7
2.1	Bezug von OutSystems-Lizenzen.....	7
2.2	Lizenzpakete und Bereitstellungsmodelle	8
2.3	Betriebsumgebungen.....	9
2.4	Datenhoheit, Datenschutz und Einsatz künstlicher Intelligenz	10
2.5	Wartung, Pflege und Updates.....	10
2.6	Technischer Support der Plattform (Hersteller-Level).....	11
2.7	Exit-Strategie.....	12
3	Leistungsblock B – Dienstleistungen, Applikationsentwicklung und Schulungen.....	14
3.1	Beratungs-Dienstleistungen.....	14
3.2	Herstellung der Betriebsbereitschaft und Infrastrukturleistungen.....	14
3.3	Umsetzungsdienstleistungen	15
3.3.1	Punktesystem.....	15
3.3.2	T-Shirt-Größen.....	17
3.3.3	Bepreisung und Leistungsumfang	17
3.4	Unterstützungsdienstleistungen und Rollenprofile.....	18
3.5	Applikationsmanagement und Support	19
3.5.1	Serviceklassen und Servicezeiten	20
3.5.2	Begriffe, Prioritäten und Zielvorgaben.....	20
3.5.3	Rahmenbedingungen und Sanktionen.....	21
3.6	Boot Camps (Schulungen).....	21
3.7	PreSales-Leistungen.....	24
3.8	Vorkonfigurierte Leistungspakete.....	25
4	Gesamtverantwortung und Zusammenwirken der Leistungsblöcke.....	27

4.1	Einheitliche Leistungs- und Störungsverantwortung.....	27
4.2	Abgrenzung Plattform-Support und Applikations-Support.....	28
4.3	Zusammenwirken bei Umgebungen, Instanzen und Lizenzen	28
5	Mindestanforderungen und Nachweise	29
5.1	Eignung, Partnerstatus und Vertriebsautorisierung	29
5.2	Zertifizierungen und Sicherheit der Plattform.....	29
5.3	Sicherheits- und Compliance-Anforderungen des Auftragnehmers	30
5.4	Mitarbeitendenprofile, Zertifizierungen und Sprachniveaus	30
5.5	Vorzulegende Konzepte	32
6	Kaufmännische Regelungen.....	32
6.1	Preisbildung, Uplift und Preisanpassung.....	32
6.2	Dokumentation von Bestell- und Leistungsmengen.....	33
6.3	Rechteübertragung und geistiges Eigentum.....	34
7	Kommunikation und Zusammenarbeit	35
7.1	Ansprechpartner und Erreichbarkeit	35
7.2	Ticketsystem	35
7.3	Abnahme und Übergabe.....	36
7.4	Gemeinsame Vermarktung, Befähigung und Rollout-Unterstützung.....	36

1 Einleitung

1.1 Auftraggeber und Vertragsstruktur

Als Spezialistin für Digitalisierung im öffentlichen Sektor berät und begleitet die Komm.ONE Anstalt des öffentlichen Rechts (Komm.ONE AöR) Kommunen auf dem Weg in die technologiebasierte Zukunft mit eigenen, cloudbasierten Lösungen. Sie beschafft, entwickelt und betreibt für ihre Kunden Verfahren der automatisierten Datenverarbeitung und erbringt unterstützende Dienstleistungen der Personalverwaltung sowie Beratungs- und Schulungsleistungen. Träger der Komm.ONE AöR sind der Zweckverband 4IT und das Land Baden-Württemberg.

Die civillent GmbH ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Komm.ONE AöR. Sie ist als rechtlich selbstständige Vertriebsgesellschaft Ansprech- und Vertragspartnerin für gewerbliche Kunden in Baden-Württemberg sowie für gewerbliche und kommunale Kunden außerhalb Baden-Württembergs und fungiert darüber hinaus als Geschäftsbesorgerin der Komm.ONE AöR.

Vertragsstruktur:

Vertragskennzeichnung	Ebene	Parteien	Vertragstyp
Teil A	Rahmenvereinbarung	civillent GmbH als Rahmenvertragshalter und Auftraggeber (nachfolgend „AG“) und dem Generalunternehmer als Auftragnehmer (nachfolgend „AN“)	EVB-IT-Rahmenvereinbarung (Teil A)
Teil B (Szenario A)	Einzelabruf – Lizenzen und Plattformbetrieb, Cloud (Szenario A)	Abrufberechtigte Stelle (Kommunen) und dem Generalunternehmer (AN)	EVB-IT Cloud (SaaS)
Teil B (Szenario B)	Einzelabruf – Lizenzen, On-Premises (Szenario B)	Abrufberechtigte Stelle und AN	EVB-IT Überlassung Typ B EVB-IT Pflege S
Nach Bedarf: Teil B (Dienstleistungen)	Einzelabruf – Dienstleistungen, Applikationsentwicklung und Schulungen	Abrufberechtigte Stelle und AN	EVB-IT Dienstleistungsvertrag

Die civillent GmbH schließt die Rahmenvereinbarung ab und verwaltet sie. Die Einzelabrufe erfolgen durch die jeweils abrufberechtigte Stelle im eigenen Namen und auf eigene Rechnung. Wer bezugsberechtigt ist, kann der Anlage 15 ergänzende vertragliche Regelungen unter Punkt 1.1 entnommen werden.

1.2 Ziel des Verfahrens und Gesamtvergabe

Ziel ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung über die Beschaffung von OutSystems–Userlizenzen einschließlich des Betriebs in unterschiedlichen Betriebsumgebungen (Cloud und On–Premises) und des plattformbezogenen Hersteller–Supports, sowie über die zugehörigen Beratungs–, Umsetzungs–, Schulungs– und Unterstützungsdienstleistungen. Die Leistungen versetzen die abrufberechtigten Stellen in die Lage, auf der Plattform kommunale Fachanwendungen zu konzipieren, zu entwickeln, zu betreiben und weiterzuentwickeln.

Die zu beschaffende LowCode–OutSystems–Entwicklungsumgebung soll alle aktuellen Versionen abbilden und erstreckt sich auf das gesamte Portfolio einschließlich Entwicklungs– und Laufzeitumgebungen, Integrationskomponenten, KI–gestützter Entwicklungsfunktionen, Monitoring– und Deployment–Werkzeuge sowie zusätzlicher Softwaremodule.

Ein Vertragspartner für alle Leistungen: Sämtliche vertragsgegenständlichen Leistungen – Lizenzen, Plattformbetrieb, Beratung, Applikationsentwicklung, Applikationsmanagement und Schulungen – werden aus einer Hand von demselben Auftragnehmer erbracht. Der AN ist gegenüber der civillent GmbH und den abrufberechtigten Stellen alleiniger Ansprech– und Verantwortungspartner; dies gilt auch, soweit er sich zur Leistungserbringung Dritter bedient. Die abrufberechtigten Stellen kommunizieren ausschließlich mit dem AN; eine Verweisung an Unterauftragnehmer oder an den Hersteller ist unzulässig.

Produktfestlegung: Gegenstand dieses Verfahrens ist ausdrücklich die LowCode OutSystems–Plattform einschließlich der produktspezifischen Bestandteile OutSystems 11 (O11), OutSystems Developer Cloud (ODC), der OutSystems Forge sowie der Support–Pläne des Herstellers. Gleichwertige Produkte anderer Hersteller sind nicht Gegenstand dieses Verfahrens.

Angebotsberechtigt sind der Hersteller selbst sowie autorisierte Vertriebs– und Delivery–Partner, die zur Lieferung der vorgenannten Lizenzen und zur Erbringung der Dienstleistungen berechtigt sind.

1.3 Abrufmengen und Gesamtwertobergrenze

1.3.1 Unverbindlicher Musterwarenkorb und Schätzmengen

Sämtliche im Preisblatt (Anlage O4) im Tabellenblatt „Mengengerüst“ hinterlegten Mengenangaben stellen einen fiktiven **Musterwarenkorb** dar. Diese Mengengerüste sind unverbindliche Schätzmengen, die ausschließlich der rechnerischen Ermittlung eines einheitlichen und vergleichbaren Bewertungspreises im Rahmen der Angebotswertung dienen. Die Einzelpositionen der Blöcke A (*Lizenzen und Plattformbetrieb*) und B (*Dienstleistungen, Applikationsentwicklung und Schulungen*) verweisen formelmäßig auf diese Schätzmengen.

Aus den Angaben des Musterwarenkorbs begründen sich weder ein Anspruch des Auftragnehmers auf einen bestimmten Abrufumfang noch eine Mindestabnahmeverpflichtung der civillent GmbH oder der abrufberechtigten Stellen. Eine Abnahmeverpflichtung der civillent GmbH oder der Abrufberechtigten Stellen besteht ausdrücklich nicht.

1.3.2 Steuerung über die Gesamtwertobergrenze (Budgetdeckel)

Die Inanspruchnahme der Rahmenvereinbarung erfolgt nicht über feste Mengenkontingente, sondern wird **ausschließlich über das budgetäre Gesamtauftragsvolumen gesteuert**:

- **Verbindliche Obergrenze:** Für die gesamte Vertragslaufzeit der Rahmenvereinbarung (inklusive aller Verlängerungsoptionen) gilt eine verbindliche **Gesamtwertobergrenze von maximal 4.200.000,00 Euro netto**.
- **Bedarfsgerechte Einzelabrufe:** Die abrufberechtigten Stellen sind berechtigt, Leistungen im Rahmen der Rahmenvereinbarung nach eigenem fachlichem Ermessen und tatsächlichem Bedarf bis zum Erreichen dieser Obergrenze abzurufen.
- **Vorzeitige Beendigung bei Ausschöpfung:** Sollte das kumulierte Auftragsvolumen aller erfolgten Einzelabrufe die Gesamtwertobergrenze von 4.200.000,00 Euro netto vor Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit erreichen, gilt die Rahmenvereinbarung als vollständig ausgeschöpft. In diesem Fall endet die Rahmenvereinbarung vorzeitig; ab diesem Zeitpunkt können keine weiteren Einzelabrufe mehr getätigt werden.

1.4 Aufbau der Leistungsbeschreibung

Die Leistung gliedert sich fachlich in zwei Leistungsblöcke, die von demselben Auftragnehmer zu erbringen sind:

Block	Gegenstand	Kapitel
A	Lizenzen und Plattformbetrieb: Bereitstellung der Nutzungsrechte, Cloud-Hosting der Basisinfrastruktur, Wartung und Updates, Hersteller-Support, Exit-Strategie	2
B	Dienstleistungen, Applikationsentwicklung und Schulungen: Beratung, Infrastrukturleistungen, Umsetzung von Fachanwendungen, Unterstützungsleistungen, Applikationsmanagement und Support, Boot Camps, PreSales	3

Die Abgrenzung der Blöcke ist ausschließlich fachlicher und kaufmännischer Natur; sie begründet keine getrennte Verantwortlichkeit. Das Zusammenwirken beider Blöcke regelt Kapitel 4.

2 Leistungsblock A – Lizenzen und Plattformbetrieb

Gegenstand dieses Leistungsblocks ist die Beschaffung und Bereitstellung der entwicklungsbasierten LowCode-OutSystems-Plattform über Lizenzen einschließlich des zugehörigen Plattformbetriebs und Hersteller-Supports.

2.1 Bezug von OutSystems-Lizenzen

Wesentlicher Teil dieses Leistungsblocks ist die Beschaffung von Nutzungsrechten (interne und externe User-Lizenzen) und die Herstellung der Betriebsbereitschaft der datenbasierten LowCode-OutSystems-Entwicklungsplattform, einschließlich des Aufbaus einer Deployment-Pipeline (DEV, TEST, PROD) sowie aller notwendigen zugehörigen Komponenten und Bausteine mit Schwerpunkt auf der Entwicklung datenorientierter Anwendungen.

Lizenzmodell, Gültigkeit und Anpassung: Die Lizenzen sind als Mietlizenzen (Subscription bzw. Term License) mit einer initialen Gültigkeitsdauer von jeweils einem (1) Jahr bereitzustellen. Nach Ablauf dieses initialen Jahreszeitraums ist die abrufberechtigte Stelle berechtigt, die benötigte Anzahl der Lizenzen (User-Anzahl) für die Folgeperiode bedarfsgerecht und innerhalb der Vertragslaufzeit anzupassen. Das Modell muss eine flexible Skalierung über die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung ermöglichen; eine Erhöhung der Lizenzanzahl darf weder eine Mindestabnahmemenge noch Sprungfixkosten auslösen.

Wartung und Support inklusive: Alle Lizenzen beinhalten für den gesamten Lizenzzeitraum die Hersteller-Wartung und den Hersteller-Support (Software Assurance bzw. Maintenance) und gewährleisten damit den Zugriff auf Updates, Upgrades und Hersteller-Support.

Versions- und Umgebungsunabhängigkeit: Die Lizenzen sind unabhängig von der eingesetzten Version und der jeweiligen Betriebsumgebung (Cloud oder On-Premises) einsetzbar.

Versions-Migration O11 zu ODC: Sofern während der Vertragslaufzeit ein Wechsel von der Version O11 auf ODC (OutSystems Developer Cloud) erfolgt, stellt der AN sicher, dass die vom Hersteller eingeräumten Migrationsvorteile an die abrufberechtigten Stellen weitergegeben werden. Während der regulären Transitionsphase dürfen insbesondere keine doppelten Lizenzkosten für den Parallelbetrieb beider Versionen in Rechnung gestellt werden.

Lizenzierung von internen und externen Usern Interne und externe Endnutzer-Kapazitäten werden grundsätzlich separat lizenziert.

- **Interne User:** Dies sind Mitarbeitende oder beauftragte Dienstleister der abrufberechtigten Stellen. Die Lizenzen müssen durch Administratoren jederzeit deaktiviert und flexibel an andere interne User neu zugewiesen werden können (Reassignment).

- **Externe User:** Dies sind Kunden, Partner oder sonstige externe Parteien (z. B. Bürgerinnen und Bürger), die Applikationen rein konsumierend nutzen (kein Zugang zu Administrations- oder Entwicklungsumgebungen).

Technische Abgrenzung (Log-in-Modell): Um externe Kapazitäten lizenzieren und separat erfassen zu können, müssen zwingend die spezifischen internen E-Mail-Domains konfiguriert werden. Nutzer werden künftig als extern eingestuft, wenn ihre E-Mail-Domain nicht zu diesen definierten Unternehmensdomains gehört.

Hinweis: Die genaue Aufteilung und Bemessung von internen und externen Usern obliegt der Beurteilung des Generalunternehmers (GU) für den jeweiligen Einzelfall in den Kommunen.

2.2 Lizenzpakete und Bereitstellungsmodelle

Um den unterschiedlichen Größenordnungen und Budgets der abrufberechtigten Stellen gerecht zu werden, erfolgt der Abruf der Nutzungsrechte über standardisierte Lizenzpakete – fest definierte Kombinationen aus internen und externen User-Lizenzen. Kaufmännisch und technisch wird zwischen zwei Bereitstellungsmodellen unterschieden:

Modell	Pakete	Zielgruppe / Beschreibung
Sammelinstanz	optional für die Pakete 1 bis 3 (Standard ist die Einzelinstanz)	kleinere Kommunen, mandantenfähige, geteilte Umgebung
Einzelinstanz	Standard; ab Paket 4 verbindlich	größere Kommunen und Verbünde mit hohem Nutzeraufkommen, dedizierte, eigene Cloud-Instanz

Die konkreten Kapazitäten (maximale Anzahl interner und externer User) sowie die Bepreisung der fünf Pakete sind abschließend und verbindlich in der Anlage O4 Preisblatt, Tabelle A, definiert.

Anforderungen an die Sammelinstanz: Für die Sammelinstanz ist eine strikte Trennung der Daten und Konfigurationen der einzelnen Mandanten sicherzustellen. Ein Mandant darf unter keinen Umständen Daten, Anwendungen, Metadaten oder Nutzerinformationen eines anderen Mandanten einsehen oder verändern können. Der AN legt das entsprechende technische und lizenzrechtliche Konzept gemäß Kapitel 5.5 vor.

Als Standard gilt die Einzelinstanz; die Sammelinstanz ist für die Pakete 1 bis 3 optional und wird je Einzelabruf von der abrufberechtigten Stelle gewählt, ab Paket 4 gilt verbindlich die Einzelinstanz.

AO-Kontingente (Application Objects): Die Kapazität an Application Objects (AO) für die Produktivumgebung wird unabhängig von den Lizenzpaketen als separate Position in der Anlage O4 Preisblatt, Tabelle A 1 geführt.

Ein Application Object ist die Maßeinheit für die Komplexität einer Applikation; jeder Screen, jede Entität beziehungsweise Datenbanktabelle, jede API-Methode und jedes selbst definierte Event zählt als ein Application Object. Maßgebend für die Wertung sind die Vorgaben des Herstellers und sind transparent darzulegen.

Zusätzliche AO-Kapazitäten können bedarfsgerecht und flexibel zugebucht werden, um einer steigenden Komplexität der OutSystems-Anwendungen Rechnung zu tragen. Die Zählung der AOs erfolgt instanzbezogen. Insbesondere bei Multi-Tenancy-Anwendungen und Modulen ist sicherzustellen, dass eine saubere, eindeutige Zählung erfolgt und keine Doppelberechnungen vorgenommen werden.

Bereitstellungsvariante Die Lizenzpakete 1 bis 3 werden in der Anlage O4 Preisblatt, Tabelle A 1, in je zwei Positionen abgefragt: Die Positionen 1a, 2a und 3a gelten für das Standard-Bereitstellungsmodell, also für die Einzelinstanz sowie für eine Sammelinstanz unter O11. Die Positionen 1b, 2b und 3b gelten für den Betrieb als mandantenfähige Sammelinstanz unter ODC. Beide Positionen sind je Paket verbindlich anzubieten und gehen gleichermaßen in die Wertung ein; der Jahrespreis der Position b darf den der zugehörigen Position a nicht unterschreiten. Die abrufberechtigte Stelle wählt die Variante je Einzelabruf; die im Mengengerüst hinterlegte Aufteilung der Paketjahre dient ausschließlich der Ermittlung des Bewertungspreises und begründet keinen Anspruch auf einen bestimmten Abrufumfang je Variante.

2.3 Betriebsumgebungen

Der Betrieb der Plattform erfolgt wahlweise als SaaS-Cloud mit Standort Deutschland /EU oder alternativ On-Premises bei den abrufberechtigten Stellen beziehungsweise in einem Rechenzentrum seiner Wahl. Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich innerhalb des Hoheitsgebiets der Europäischen Union; dies gilt einschließlich der Verarbeitung personenbezogener Daten nach den geltenden Datenschutzvorgaben.

Szenario A – Cloud/SaaS: Die Bereitstellung der Cloud-Infrastruktur sowie der Lizenzen erfolgt über den EVB-IT Cloud-Vertrag. Sofern keine abweichenden Vereinbarungen getroffen werden, erfolgt der Betrieb auf Servern innerhalb einer dedizierten Cloud-Instanz von OutSystems (primäre SaaS Infrastruktur des Herstellers). Die Kosten für die Bereitstellung dieser grundlegenden IT-Infrastruktur (Hosting) sind mit den Lizenzkosten vollständig abgegolten. Die Betriebsbereitschaft umfasst auch die Ausfallsicherheit, wie Backup und Sicherstellung der Point-in-Time-Recovery-Fähigkeit.

Szenario B – On-Premises: Der Erwerb beziehungsweise die Miete der Lizenzen für On-Premises-Installationen erfolgt über den EVB-IT Überlassungsvertrag Typ B, ergänzt um den EVB-IT Pflege S für die Software-Wartung. Die Hardware- und Infrastrukturbereitstellung obliegt in diesem Fall der abrufberechtigten Stelle. Die Einrichtung der Umgebung ist über Kapitel 3.2 abrufbar.

Geltungsbereich der AO-Kapazität: Die lizenzierte Kapazität an Application Objects gilt ausschließlich für Produktivumgebungen. Entwicklungs- und Testumgebungen unterliegen keiner Begrenzung der Application Objects, dürfen jedoch nicht für den Produktivbetrieb genutzt werden.

2.4 Datenhoheit, Datenschutz und Einsatz künstlicher Intelligenz

Datenhoheit: Alle durch die Applikationen verarbeiteten oder erzeugten Daten stehen im ausschließlichen Eigentum der abrufberechtigten Stellen. Dem AN werden hieran keinerlei Zurückbehaltungsrechte eingeräumt.

Kein Training von KI-Modellen mit Daten der abrufberechtigten Stellen: Der AN sichert vertraglich zu, dass keinerlei kunden- oder personenbezogene Daten, Metadaten oder Quellcodes der abrufberechtigten Stellen – weder im Klartext noch anonymisiert oder pseudonymisiert – zum Training externer, globaler oder herstellereigener KI-Modelle (Large Language Models) verwendet werden. Dies gilt auch für Modelle des Herstellers, von Unterauftragnehmern und eingebundenen Dritten.

Datenhoheit beim KI-Einsatz: Beim Einsatz von KI-Modellen oder KI-Agenten ist sicherzustellen, dass die Datenhoheit jederzeit gewahrt bleibt und keine Datenübertragung in nichteuropäische Rechtsräume erfolgt.

Auftragsverarbeitung: Soweit der AN personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, wird zwischen der abrufberechtigten Stelle und dem AN ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO geschlossen. Der AN legt die vollständige Kette der Unterauftragsverarbeiter offen – einschließlich des Herstellers, der eingesetzten Infrastrukturanbieter, ihrer Verarbeitungsstandorte und der jeweiligen technischen und organisatorischen Maßnahmen – und zeigt jede Änderung dieser Kette rechtzeitig vorab an. Bei Betrieb einer Sammelinstanz ist die datenschutzrechtliche Rollenverteilung zwischen den beteiligten Mandanten gesondert darzustellen.

2.5 Wartung, Pflege und Updates

Die Bereitstellung von Software- und Sicherheitsupdates durch den Hersteller ist Teil der Lizenzkosten. Ziel ist die Sicherstellung eines stabilen, sicheren, resilienten und leistungsfähigen Betriebs der Entwicklungs-, QS- und Produktivumgebung.

Cloud/SaaS: Diese Leistungen sind integraler Bestandteil des Lizenzmodells innerhalb der bereitgestellten dedizierten Cloud-Instanz. Wartung, Pflege und Aktualisierung der Plattform erfolgen gemäß den Herstellervorgaben; der AN schuldet deren vertragsgemäße Erbringung.

On-Premises: Für On-Premises-Systeme stellt der AN die Software- und Sicherheitsupdates bereit. Die Ausführung obliegt den abrufberechtigten Stellen; sie kann als Unterstützungsleistung nach Kapitel 3.2 abgerufen werden.

Umfang der Wartungsleistungen in der Cloud:

- **Regelmäßige Plattform-Updates:** Bereitstellung und Einspielung von Plattformupdates einschließlich Verbesserungen der Entwicklungsumgebung und Optimierungen der Runtime-Komponenten.
- **Sicherheits- und Compliance-Updates:** Sicherheitsaktualisierungen, Patches und Maßnahmen zur Systemhärtung. Die Plattform muss jederzeit den geltenden Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen innerhalb der EU entsprechen.
- **Wartungsfenster:** Geplante Wartungsarbeiten, Updates und Deployments sind mit einer Vorlaufzeit von mindestens fünf Werktagen anzukündigen; ausgenommen sind akute, kritische Sicherheitspatches. Die Durchführung erfolgt vorzugsweise außerhalb der Kernarbeitszeiten der Verwaltung, etwa nachts oder am Wochenende.
- **Pflege der Runtime-Umgebung:** Überwachung und Pflege der Runtime-Komponenten einschließlich Application Server, Datenbank, Integrationslayer, Logging-Services und Hintergrundprozessen.
- **Fehlerbehebung und Incident-Management:** Analyse und Behebung von Störungen einschließlich Zugriff auf den Hersteller-Support, Eskalationsprozesse und technische Diagnosewerkzeuge.
- **Performance-Optimierung:** Laufende Überwachung der Systemleistung, Identifikation von Engpässen sowie Optimierung von Applikationen und Plattformressourcen.

Das Update-Management erfolgt nach einem strukturierten, vom AN vorgegebenen und dokumentierten Prozess, der den abrufberechtigten Stellen offengelegt wird.

2.6 Technischer Support der Plattform (Hersteller-Level)

Der AN gewährleistet den technischen Support für den fehlerfreien Betrieb der Plattform einschließlich aller notwendigen Komponenten in den Umgebungen DEV, TEST und PROD. Rechtlich und technisch wird nach Betriebsumgebung unterschieden:

- **Szenario A – Cloud/SaaS:** Bereitstellung, Betrieb und Entstörung der zugrundeliegenden Cloud-Instanz erfolgen operativ durch den Hersteller. Der AN schuldet die reibungslose Bereitstellung dieser Managed Cloud gemäß EVB-IT Cloud. Es gilt eine Verfügbarkeit von mindestens 99,9 Prozent im Monatsmittel.
- **Szenario B – On-Premises:** Der AN stellt Software-Updates und Patches gemäß EVB-IT Pflege S bereit und unterstützt bei der Fehleranalyse innerhalb der Plattform. Verantwortung und Service Level für die Erreichbarkeit der Hardware und der Netzwerkinfrastruktur verbleiben bei den abrufberechtigten Stellen.

-
- **Bugfixing der Basissoftware:** Ergänzend gelten für beide Szenarien die offiziellen Service Level Agreements von OutSystems für die Behebung von Fehlern in der Basissoftware (OutSystems-Engine) gemäß den offiziellen OutSystems Support Plans in den Stufen 8×5, Extended 24×7 und Premium 24×7.

Premium 24×7: Sofern die höchste Support-Klasse abgerufen wird, schuldet der AN mindestens die Bereitstellung eines dedizierten Technical Success Managers für die proaktive Koordination und Betreuung, proaktives Cloud-Monitoring zur frühzeitigen Erkennung von Performanceverlusten sowie priorisierten technischen Support bei kritischen Systemausfällen und risikoreichen Rollouts.

Vergütung des Plattform-Supports: Die Vergütung dieses Supports – Sicherstellung der Infrastrukturverfügbarkeit in der Cloud sowie der vertraglich vereinbarte Support – erfolgt nicht nach Aufwand. Diese Leistungen sind vollständig durch einen festen prozentualen Aufschlag auf den nach Kapitel 6.1 angebotenen Jahrespreis des jeweiligen Lizenzpakets beziehungsweise durch eine feste Support-Pauschale abgegolten. Die Aufschläge sind im Preisblatt (Anlage O4, Block A) je Support-Klasse anzugeben und sind verbindliche Vertragspreise für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung. Die Abgrenzung zum applikationsbezogenen Support regelt Kapitel 4.2.

Höchstwerte für die Support-Aufschläge: Der Auftraggeber gibt im Preisblatt je Support-Klasse einen Höchstwert für den Aufschlag vor. Ein Angebot, dessen Aufschlag einen dieser Höchstwerte überschreitet, wird von der Wertung ausgeschlossen. Da die Support-Klasse erst im jeweiligen Einzelabruf durch die abrufberechtigte Stelle gewählt wird, gehen die Aufschläge über die im Preisblatt hinterlegten angenommenen Anteile am Lizenzvolumen in den Bewertungspreis ein. Die tatsächlich abgerufenen Aufschläge werden auf die Gesamtwertobergrenze nach Kapitel 1.3 angerechnet.

2.7 Exit-Strategie

Der Bieter hat bereits mit Abgabe seines Angebots ein initiales Exit-Strategiekonzept vorzulegen, das den Vorgaben des BSI-Leitfadens „Exit-Strategie Cloud-Dienstleistungen“ entspricht. Dieses mit dem Angebot einzureichende Konzept (als Teil des Konzepts K2 gemäß Kapitel 5.5) ist Gegenstand der Angebotswertung.

Nach Zuschlagserteilung ist der Auftragnehmer (AN) verpflichtet, dieses initiale Konzept in Abstimmung mit dem Auftraggeber/den abrufberechtigten Stellen bedarfsgerecht anzupassen und zu einem detaillierten Feinkonzept auszuarbeiten. Das final abgestimmte Feinkonzept wird anschließend als verbindlicher Vertragsbestandteil fixiert.

Sowohl das initiale Konzept im Angebot als auch das spätere Feinkonzept müssen mindestens die folgenden Anforderungen und Zusicherungen vollumfänglich abbilden:

-
- Datenextraktion in offenen, dokumentierten und herstellerunabhängig verarbeitbaren Formaten,
 - Export der Anwendungsmodelle und Metadaten in dem vom Hersteller unterstützten Austauschformat, einschließlich einer vollständigen Dokumentation des Formats,
 - Dokumentation aller Plattformkomponenten und ihrer Konfiguration,
 - Unterstützung bei Migration und Übergabe,
 - Definition von Exit-Szenarien (regulär, außerordentlich, Notfall),
 - verbindliche Fristen zur Datenbereitstellung,
 - Maßnahmen zur Sicherstellung der Betriebsfortführung während der Übergangsphase.

Die Nutzungs- und Datenrechte der abrufberechtigten Stelle bleiben auch über die vertragliche Plattformnutzung hinaus vollumfänglich und unbeschränkt bestehen.

Der Datenexport umfasst mindestens einen vollständigen Export der Anwendungsdatenbank in einem gängigen, offenen und dokumentierten Format. Das konkrete Format richtet sich nach der eingesetzten Betriebsumgebung und Produktversion und ist vom AN im Exit-Konzept verbindlich zu benennen.

Nach erfolgreicher Datenübergabe und Ablauf einer vertraglich vereinbarten Übergangsfrist ist der AN verpflichtet, sämtliche verbliebenen kunden- und personenbezogenen Daten in der Cloud-Infrastruktur unwiderruflich und datenschutzkonform nach der DSGVO zu löschen und dies der abrufberechtigten Stelle schriftlich zu bestätigen.

Das Exit-Konzept erstreckt sich ausdrücklich auch auf die nach Kapitel 3 entwickelten Applikationen: Quellcode, Anwendungsmodelle, Dokumentation und Konfiguration sind so zu übergeben, dass ein Weiterbetrieb oder eine Weiterentwicklung durch die abrufberechtigten Stellen oder einen beauftragten Dritten nahtlos möglich bleibt.

3 Leistungsblock B – Dienstleistungen, Applikationsentwicklung und Schulungen

Gegenstand dieses Leistungsblocks sind Dienstleistungen rund um die LowCode OutSystems-Plattform. Der Abruf erfolgt bedarfsbezogen durch die abrufberechtigten Stellen.

3.1 Beratungs-Dienstleistungen

Der Bezug dieser Leistung erfolgt über den EVB-IT Dienstvertrag. Abrufbar sind Beratungsleistungen zu Einsatzmöglichkeiten, Architektur, Vorgehensmodellen und Wirtschaftlichkeit des Plattformeinsatzes. Hierzu zählen insbesondere vertiefende Architektur-Workshops, Machbarkeitsstudien (Proof of Concept) und detailliertes Requirements Engineering, soweit diese über das unentgeltliche PreSales-Kontingent nach Kapitel 3.7 hinausgehen.

Die Abrechnung erfolgt stundenbasiert nach dem im Preisblatt hinterlegten Stundensatz für Beratungs-Dienstleistungen.

3.2 Herstellung der Betriebsbereitschaft und Infrastrukturleistungen

Bei einer On-Premises-Installation unterstützt der AN die abrufberechtigte Stelle bei der fachgerechten Einrichtung der LowCode-OutSystems-Umgebung. Dazu gehören:

- Installation aller erforderlichen Server-, Datenbank-, Plattform- und Softwarekomponenten sowie deren resiliente Grundkonfiguration,
- Herstellung einer voll funktionsfähigen, sicheren und abgenommenen Betriebsumgebung als technische Basis für die Entwicklung und Bereitstellung kommunaler Applikationen,
- Begleitung der Infrastrukturbereitstellung durch Klärung technischer Voraussetzungen (Netzwerk, Server-Ressourcen, Datenbanken, Sicherheitsanforderungen) sowie Abstimmung des Systemdesigns,
- Konfiguration der Deployment-Pipeline (DEV, TEST, PROD) einschließlich automatisierter Sicherheitsprüfungen und Quality Gates gemäß den Best Practices des Herstellers.

Revisionssichere Protokollierung: Der AN protokolliert alle administrativen Zugriffe revisionssicher. Die Plattform-Logs sind an einen von der abrufberechtigten Stelle bereitgestellten, manipulationsgeschützten Log-Server (etwa ein SIEM-System) weiterzuleiten. Die Protokolleinträge enthalten mindestens Zeitstempel, Benutzerkennung, ausgeführte Aktion, betroffene Ressource und Ergebnis. Der AN stellt technisch sicher, dass die Logs weder durch ihn noch durch Dritte verändert oder gelöscht werden können.

Ergänzend können Beratungs- und Umsetzungsleistungen für den Aufbau eines privaten Anwendungs-Marktplatzes auf der Infrastruktur der abrufberechtigten Stellen abgerufen werden.

Ziel ist es, eigens entwickelte Best-Practice-Anwendungen versioniert, skalierbar und sicher als Vorlagen für die kommunalen Mitglieder bereitzustellen.

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand über die Position „Infrastruktur- und Installations-Dienstleistungen“ des Preisblatts. Bei On-Premises-Betrieb obliegt die Gewährleistung der Zertifizierungskonformität auf Hardware- und Infrastrukturebene der abrufberechtigten Stelle beziehungsweise dem Betreiber des Rechenzentrums.

3.3 Umsetzungsdienstleistungen

Entwicklungs- und Umsetzungsleistungen werden über ein strukturiertes T-Shirt-Modell nach Größenklassen (S, M, L, XL) kategorisiert. Die Einstufung erfolgt transparent anhand eines Punktesystems und ist verbindliche Grundlage der Preisermittlung.

Der AN ist verpflichtet, bei der Umsetzung von Fachanwendungen stets auf höchstmögliche **Wiederverwendbarkeit (Modularisierung)** zu achten und vorhandene kommunale Marktplätze aktiv zu bespielen, um eine flächendeckende Kommunalnutzung (Nachnutzung) der entwickelten Lösungen zu forcieren.

Nutzung öffentlicher Modulbaukästen und des Marktplatzes: Um Kosteneffizienz zu garantieren, hat der AN bei der Applikationsentwicklung das Prinzip der Wiederverwendbarkeit strikt einzuhalten. Applikationen sollen primär auf Basis öffentlicher Modulbaukästen (etwa freigegebene Forge-Komponenten) oder aus Komponenten zusammengesetzt werden, die bereits für andere Kommunen entwickelt und in der kommunalen Marktplatz-App bereitgestellt wurden. Kostenintensive, vollständig individuelle Neuentwicklungen (Custom Code) von Grund auf sind auf das absolut notwendige, fachlich nicht anders lösbare Maß zu beschränken.

Barrierefreiheit ist bei allen Umsetzungsdienstleistungen nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik zwingend zu berücksichtigen; maßgeblich ist die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0).

Gestaltungsvorgaben: Der AN setzt die Benutzeroberflächen gemäß den Designvorgaben der öffentlichen Verwaltung um, soweit möglich nach dem KERN UX-Standard. Hierfür baut und pflegt er einen zentralen, wiederverwendbaren Living Style Guide (Design-Framework) auf der Plattform.

3.3.1 Punktesystem

Ziel der Punktevergabe ist es, den technischen und fachlichen Aufwand einer Applikation transparent, vergleichbar und nachvollziehbar zu machen. Die Punkte spiegeln Komplexität, Entwicklungsaufwand, Testaufwand und Betriebsrisiken wider.

Kriterium	Bewertung	Punkte
Anzahl Module / Apps	1 Modul · 2–3 Module · ≥ 4 Module	1 · 3 · 5
Anzahl Screens / UI-Flows	≤ 10 · 11–25 · 26–50 · ≥ 51	1 · 2 · 3 · 5
Anzahl Integrationen (REST/SOAP/Events)	keine · 1–2 · ≥ 3	0 · 3 · 5
Geschäftslogik	einfache CRUD-Logik · mittlere Logik · komplexe Logik	1 · 3 · 5
Betriebsrisiko / Plattformabhängigkeit	gering · mittel · hoch	1 · 3 · 5

Erreichbar sind damit mindestens 4 und höchstens 25 Punkte.

Anzahl Module: Die Anzahl der Module beschreibt, wie viele Plattform-Module (Apps, Libraries, Services) eine Lösung umfasst. Mehr Module bedeuten mehr Architektur, mehr Abhängigkeiten, mehr Deployments und damit höheren Aufwand.

Anzahl Screens / UI-Flows: Jeder Screen benötigt UI-Design, Logik, Datenanbindung und Tests. Screens umfassen typischerweise Formulare, Listen- und Detailansichten, Dashboards, mehrstufige Wizards, mobile Screens sowie Dialoge mit eigenständiger Logik.

Integrationen: Integrationen sind alle technischen Anbindungen an externe Systeme, Datenquellen oder Services – etwa Fachverfahren, Datenbanken, Drittsysteme, Cloud-Services, Legacy-Systeme, KI-Services sowie Event- oder Messaging-Systeme. Sie sind technisch anspruchsvoll, weil sie Datenformate, Authentifizierung, Fehlerbehandlung und Performance beeinflussen.

Geschäftslogik: Die Geschäftslogik ist der funktionale Kern einer Anwendung. Einfache CRUD-Logik umfasst Anlegen, Lesen, Ändern und Löschen von Daten mit einfachen Validierungen. Mittlere Logik umfasst Berechnungen, Aggregationen, Rollenprüfungen und mehrstufige Validierungen. Komplexe Logik umfasst Workflows, Regelwerke, Prozessautomatisierung, KI-Agenten und umfangreiches Event-Handling.

Betriebsrisiko: Das Betriebsrisiko bewertet, wie stark eine Applikation Betrieb, Stabilität, Performance und Sicherheit der Plattform beansprucht. Maßgeblich sind Performance, Datenvolumen, Integrationsabhängigkeiten, Fehleranfälligkeit, Sicherheitskonfiguration, Plattformlast sowie Logging und Monitoring.

3.3.2 T-Shirt-Größen

Größe	Punktebereich	Definition
S	4–9 Punkte	Geringe funktionale und technische Komplexität. Wenige Module und Screens, einfache Geschäftslogik, keine oder nur öffentlich zugängliche Integrationen (etwa BundID, ePayment, einfache Karten-Integration). Niedriges Betriebsrisiko, überschaubarer Entwicklungs- und Testaufwand.
M	10–15 Punkte	Bildet typische Fachprozesse ab, moderate Komplexität. Mehrere Module oder Forge-Komponenten, spürbare Anzahl an Screens, Integrationen in Kundennetze. Erweiterte Geschäftslogik, mittleres Betriebsrisiko.
L	16–21 Punkte	Funktional umfangreich und technisch anspruchsvoll. Mehrere Module, viele Screens, komplexere Geschäftslogik. Integrationen sowie erhöhte Performance- oder Sicherheitsanforderungen führen zu höherem Betriebsrisiko und Testaufwand.
XL	22–25 Punkte	Ausnahmefälle mit sehr hoher funktionaler und technischer Komplexität: zahlreiche Module, viele Screens, mehrere Integrationen, komplexe Geschäftslogik. Hohes Betriebsrisiko durch kritische Prozesse, große Datenmengen oder sicherheitsrelevante Anforderungen. Die Umsetzung erfolgt ausschließlich auf Anfrage und individueller Kalkulation.

Einstufungsverfahren: Die Einstufung erfolgt gemeinsam durch den AN und die abrufberechtigte Stelle anhand der Kriterien nach Kapitel 3.3.1 und wird schriftlich dokumentiert. Kommt keine Einigung zustande, entscheidet die abrufberechtigte Stelle; der AN kann die Abweichung schriftlich begründen und eine Klärung im Jour-Fixe verlangen. Die Einstufung ist Bestandteil des Einzelabrufs.

3.3.3 Bepreisung und Leistungsumfang

Die Größen S, M und L sind nicht als pauschaler Block anzubieten. Die Bepreisung erfolgt über einen Basis-Festpreis, abgestimmt auf die Mindestpunktzahl der jeweiligen Kategorie, zuzüglich eines Festpreises je weiterem Komplexitätspunkt gemäß Preisblatt. Damit entspricht die Vergütung dem tatsächlichen punktbasierten Aufwand. Applikationen der Größe XL werden ausschließlich auf Anfrage auf Basis der Stundensätze der Rollenprofile nach Kapitel 3.4 kalkuliert.

Der Basis-Festpreis einer höheren Kategorie darf den rechnerischen Preis der nächstniedrigeren Kategorie an deren oberer Punktegrenze nicht unterschreiten. Damit werden Preissprünge und eine Arbitrage zwischen den Kategorien ausgeschlossen.

Leistungsumfang der Festpreiskategorien: Der punktbasierte Festpreis deckt den vollständigen End-to-End-Lieferumfang ab. Enthalten sind zwingend alle erforderlichen Projektphasen, Dokumentationen sowie begleitende Projektmanagement-Aufwände des AN, insbesondere:

- Prozess- und Anforderungsaufnahme (Requirements Engineering, Erstellung des Solution Design),
- Entwicklung und Implementierung der Applikation,
- Qualitätssicherung und Testmanagement einschließlich Fehlerbehebung während des Abnahmetests,
- Go-live, Erstellung der Betriebs- und Nutzerdokumentation sowie geordnete Übergabe in den Betrieb.

Die abrufberechtigte Stelle stellt fachliche Ansprechpartner für die Anforderungsdefinition sowie Anwender für den User Acceptance Test zur Verfügung.

Abgrenzung zu Einzeltätigkeiten: Werden keine vollständigen, nach dem Punktesystem bewertbaren Applikationen, sondern rein kapazitäts- oder rollenbezogene Einzeltätigkeiten benötigt, erfolgt der Abruf nicht über die T-Shirt-Größen, sondern stundenbasiert über die Rollenprofile nach Kapitel 3.4.

Synergieeffekte und Nachnutzungspreis: Der AN ist verpflichtet, bei der Umsetzung von Applikationen Synergieeffekte konsequent im Sinne der abrufberechtigten Stellen zu nutzen. Wurde eine Applikation bereits für eine Kommune entwickelt und vergütet, darf der AN diese (oder eine im Kern funktionsgleiche) Applikation einer anderen Kommune nicht erneut zum vollen Festpreis (T-Shirt-Größe) der initialen Neuentwicklung anbieten. In diesem Fall hat der AN zwingend einen reduzierten Nachnutzungspreis (beispielsweise durch Verrechnung reiner Anpassungs- und Integrationsaufwände über das Stundenkontingent) anzubieten.

3.4 Unterstützungsdienstleistungen und Rollenprofile

Unterstützungsdienstleistungen werden auf Anfrage stundenbasiert abgerufen. Grundlage sind die Stundensätze der Rollen- und Qualifikationsprofile gemäß Preisblatt. Kommunale und rechtliche Vorgaben sind zwingend zu berücksichtigen.

Folgende neun Profile sind jeweils in den Stufen Associate (Einstieg) und Specialist (fortgeschritten) vorzuhalten; daraus ergeben sich 18 Rollenprofile:

Nr.	Profil	Aufgabenschwerpunkt
1	Developer	Entwicklung von Anwendungen einschließlich Datenmodell, Geschäftslogik, Integrationen und UI-Komponenten; Implementierung, Debugging und Qualitätssicherung auf Entwicklerebene
2	Frontend-Specialist	Gestaltung und Implementierung von Benutzeroberflächen, Themes und UI-Patterns; Barrierefreiheit, Usability, Responsive Design und konsistente Nutzererfahrung
3	Architekt / Tech Lead	Technische Architektur, Modularisierung, Integrationsstrategien und Governance-Standards; Sicherstellung skalierbarer, wartbarer und Best-Practice-konformer Lösungen

Nr.	Profil	Aufgabenschwerpunkt
4	Administrator / Platform Ops	Betrieb und Überwachung der Plattform, Verwaltung von Umgebungen, Deployments, Benutzern und Sicherheitseinstellungen; Stabilität, Performance und Monitoring
5	QA / Tester	Planung, Erstellung und Durchführung funktionaler, regressiver und automatisierter Tests; Qualitätssicherung und Dokumentation von Fehlern und Testergebnissen
6	Security Specialist	Sicherheitskonzepte, Rollen- und Berechtigungsmodelle, Compliance-Anforderungen; Bewertung von Sicherheitsrisiken und Überwachung sicherheitsrelevanter Ereignisse
7	Business Analyst	Analyse von Geschäftsprozessen, Erstellung von Anforderungen, User Stories und Akzeptanzkriterien; Moderation von Workshops und fachliche Konsistenz
8	Fachadministrator	Konfiguration von Anwendungen im laufenden Betrieb, Pflege von Stammdaten, Unterstützung der Fachbereiche; fachliche Administration ohne Entwicklungsaufgaben
9	Projektmanager	Planung, Steuerung und Überwachung von Umsetzungsprojekten (klassisch oder agil); Steuerung des Projektteams, Budget-, Meilenstein- und Fristenüberwachung, Stakeholder-Management

Abrechnungsgrundlage: Die Inanspruchnahme erfolgt stundenbasiert (Time and Material). Der AN weist transparent aus, welche Rollen in welchem Umfang eingesetzt wurden und wie sich die abgerechneten Leistungen aus den jeweiligen Stundensätzen zusammensetzen.

Sprachvarianten: Für die Entwicklungs- und Spezialistenrollen sind gemäß Kapitel 5.4 jeweils Stundensätze für deutschsprachige und für englischsprachige Profile anzubieten. Beide Sätze sind verbindlich und gehen in die Wertung ein.

3.5 Applikationsmanagement und Support

Supportleistungen, die sich nicht auf die Basisplattform, sondern auf das reaktive Bugfixing, die Pflege und die Entstörung individuell entwickelter Applikationen beziehen, werden über ein abrufbares Stundenkontingent abgerechnet. Sie sind kaufmännisch strikt vom plattformbezogenen Support nach Kapitel 2.6 getrennt; die Abgrenzung im Störfall regelt Kapitel 4.2.

Leistungsumfang:

- **Incident-Management:** Behebung von Fehlern und Störungen in produktiven Applikationen und Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit.
- **Problem-Management:** Nachhaltige Analyse wiederkehrender oder schwerwiegender Fehler zur Vermeidung künftiger Störungen.

- **Change-Management:** Kleinere funktionale oder technische Anpassungen an bestehenden Anwendungen.
- **Release- und Deployment-Management:** Steuerung und Durchführung von Deployments zur Sicherstellung eines kontrollierten Rollouts.

3.5.1 Serviceklassen und Servicezeiten

Die Servicezeit definiert den Zeitraum, in dem gemeldete Störungen aufgenommen und bearbeitet werden. Je Applikation kann eine der folgenden Serviceklassen vereinbart werden:

Serviceklasse	Servicezeit	Umfang	Vergütung
Bronze (Best Effort)	Mo–Fr 08:00–16:00 Uhr (5 × 8)	Störungsbearbeitung 8 Stunden täglich an 5 Tagen je Woche	Stundenkontingent ohne Bereitschaftspauschale
Silber (erweitert)	Mo–Fr 07:00–19:00 Uhr (5 × 12)	Störungsbearbeitung 12 Stunden täglich an 5 Tagen je Woche	monatliche SLA-Bereitschaftspauschale je Applikation gemäß Preisblatt
Gold (24/7)	Mo–So 00:00–24:00 Uhr (7 × 24)	Störungsbearbeitung rund um die Uhr einschließlich Wochenenden und Feiertagen	monatliche 24/7-SLA-Bereitschaftspauschale je Applikation gemäß Preisblatt

Die Messung der Reaktions- und Entstörungszeiten erfolgt ausschließlich innerhalb der gewählten Servicezeit. Wird ein Ticket außerhalb der Servicezeit gemeldet, beginnt die Reaktionszeit mit dem Beginn des nächsten regulären Service-Tages.

3.5.2 Begriffe, Prioritäten und Zielvorgaben

Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung und der ersten qualifizierten Rückmeldung des AN (Zuweisung einer Ticketnummer und Beginn der aktiven Analyse).

Entstörungszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Ende der Reaktionszeit und dem Abschluss der Störungsbearbeitung. Eine Störung gilt als beseitigt, sobald die Arbeitsfähigkeit der Anwender wiederhergestellt ist; temporäre Umgehungslösungen sind eingeschlossen.

Priorität	Definition	Ziel-Reaktionszeit	Ziel-Entstörungszeit
1 – Kritisch	Systemausfall, sicherheitsrelevanter Vorfall, betriebsverhindernde Störung	max. 1 Stunde	max. 4 Stunden
2 – Hoch	Nutzung stark eingeschränkt, nur Teilfunktionen nutzbar	max. 4 Stunden	max. 12 Stunden
3 – Niedrig	Kleinere Fehler ohne signifikante Beeinträchtigung des Betriebs	max. 8 Stunden	max. 24 Stunden

Alle Zeiten verstehen sich in Service-Stunden der jeweils vereinbarten Serviceklasse.

3.5.3 Rahmenbedingungen und Sanktionen

- **Ausschluss bei Softwaremängeln:** Für komplexe Fehler, die auf tiefergehende Softwaremängel im individuellen Anwendungscode zurückzuführen sind, kann im Rahmen der stundenbasierten Abrechnung keine harte Wiederherstellungszeit garantiert werden; die Entstörung erfolgt bestmöglich.
- **Pausierung der Zeitmessung:** Wartezeiten aufgrund notwendiger Mitwirkungsleistungen der abrufberechtigten Stelle – etwa unvollständige Fehlerbeschreibungen, fehlende Testdaten oder ausstehende Freigaben – unterbrechen die Zeitmessung.
- **Abgrenzung:** Allgemeine Anfragen, Beratungswünsche und funktionale Änderungswünsche sind keine Störungen und unterliegen nicht den Zielvorgaben für die Entstörungszeit.
- **Reporting und Eskalation:** Die Erfüllung der Zielvorgaben ist im Quartalsreporting transparent nachzuweisen. Wiederholte, ungerechtfertigte Nichteinhaltung ist im Jour-Fixe zu eskalieren.
- **Minderung:** Hat die abrufberechtigte Stelle eine kostenpflichtige Serviceklasse (Silber oder Gold) gebucht und hat der AN eine Fristüberschreitung bei Störungen der Priorität 1 oder 2 zu vertreten, mindert sich die monatliche SLA-Bereitschaftspauschale für die betroffene Applikation je angefangener Stunde der Überschreitung bei Priorität 1 um 5 Prozent und bei Priorität 2 um 2 Prozent. Die Minderung ist je Kalendermonat auf 100 Prozent der jeweiligen Monatspauschale begrenzt. Weitergehende gesetzliche Schadensersatzansprüche bleiben unberührt; verwirkte Minderungsbeträge werden angerechnet.
- **Ausschluss der Minderung:** Eine Minderung entfällt, wenn die Fristüberschreitung auf mangelnde Mitwirkung der abrufberechtigten Stelle zurückzuführen ist. Bei Fehlern in der Basisplattform gilt Kapitel 4.2.

3.6 Boot Camps (Schulungen)

Im Rahmen der Leistungsbereitstellung bietet der Auftragnehmer (AN) deutschsprachige Boot Camps an, die sich an unterschiedliche Zielgruppen richten und jeweils einzeln abrufbar sind. Die Durchführung der Schulungen erfolgt nach Wahl der abrufberechtigten Stelle flexibel – entweder remote oder als Präsenzveranstaltung vor Ort in Baden-Württemberg. Bei Vor-Ort-Schulungen ist der AN dafür verantwortlich, sämtliche technischen Hilfsmittel einschließlich der benötigten Schulungsumgebungen vollumfänglich bereitzustellen.

Primäres Ziel der Schulungen ist es, die Anwender zur vollumfänglichen Nutzung des LowCode-OutSystems-Produkts zu befähigen.

Bei den hier ausgewiesenen Boot Camps handelt es sich um Standard-Schulungen des Herstellers. Dem Auftragnehmer (AN) steht es frei, entweder diese originalen Hersteller-Standards anzubieten oder alternativ eigene Schulungsformate durchzuführen, die sich inhaltlich eng an diese Standards anlehnen und dieselben Themenfelder abdecken. Zweck sämtlicher Schulungen ist die Befähigung der Teilnehmenden zur eigenständigen Arbeit mit der LowCode-Plattform.

Sämtliche vom AN angebotenen Schulungsformate sind im geforderten Konzept ausreichend zu beschreiben. Diese Ausführungen dienen dem Auftraggeber als maßgebliche Orientierungsgrundlage für die Bewertung der inhaltlichen Ausgestaltung sowie der Bepreisung.

Abrechnungs- und Durchführungsmodelle für Boot Camps: Um sowohl den Bedarf an geschlossenen Gruppen-Schulungen für große Projektteams als auch die wirtschaftliche Schulung einzelner Mitarbeitender aus kleineren Kommunen zu decken, hat der AN die Boot Camps in zwei Durchführungsmodellen anzubieten:

1. Exklusive Durchführung (Pauschalpreis): Geschlossene Schulung ausschließlich für die abrufberechtigte Stelle (für 5–10 Personen). Wünscht die abrufberechtigte Stelle hierbei ausdrücklich eine Vor-Ort-Durchführung, kann der AN die Anfahrt zusätzlich über die Anfahrtspauschale je tatsächlichem Anfahrts-tag abrechnen. Weitere Reise-, Neben- und Materialkosten sowie Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

2. Offene Sammelschulungen (Einzel-Platz-Modell): Die abrufberechtigte Stelle kann flexibel Einzelplätze für einzelne Mitarbeitende buchen. Die Abrechnung erfolgt pro teilnehmende Person. Um dieses Modell für den AN wirtschaftlich und planbar zu gestalten, gelten folgende Rahmenbedingungen:

- **Regelmäßige Termine:** Der AN bietet für die gängigen Boot Camps mindestens quartalsweise feste Termine an. Diese offenen Sammelschulungen werden standardmäßig als reine Remote-Schulungen (Online) durchgeführt.
- **Gemischte Teilnehmerkreise (Auffüll-Recht):** Der AN ist ausdrücklich berechtigt, unbesetzte Plätze in diesen offenen Terminen mit eigenen, externen Kunden (außerhalb dieser Rahmenvereinbarung) aufzufüllen, um eine optimale Auslastung zu erreichen.
- **Mindestteilnehmerzahl und Verschiebungsrecht:** Die Durchführung eines offenen Termins wird ab einer vom AN definierten Gesamtteilnehmerzahl (inklusive etwaiger externer Kunden des AN) garantiert. Wird diese Zahl nicht erreicht, ist der AN berechtigt, den Termin bis spätestens 14 Kalendertage vor Beginn abzusagen und die angemeldeten Teilnehmenden kostenfrei auf den nächstmöglichen Termin umzubuchen.

Sonderformat: Unverbindliche Einführungsschulung („Ausprobieren“). Ergänzend zu den unten aufgeführten regulären Zertifizierungs-Schulungen bietet der AN ein kompaktes Schulungs-Sonderformat an. Dieses dient den Kommunen ausdrücklich als „Sneak Preview“, um die Plattform in der Praxis auszuprobieren. Die Teilnahme an dieser Einführungsschulung und die Nutzung der dafür bereitgestellten Schulungsumgebungen sind reine Befähigungs- und Testmaßnahmen. Sie sind für die abrufberechtigte Stelle mit keinerlei Kaufverpflichtung für Lizenzen, weitergehende Entwicklungsdienstleistungen oder Hosting-Pakete verbunden.

Nr.	Boot Camp	Dauer	Zielgruppe und Inhalt
1	ODC Developer	5 Tage	Fundierter Einstieg in OutSystems Developer Cloud: Entwicklungsprinzipien, Best Practices, vollständiger App-Lifecycle. Bereitet auf die ODC Associate Developer Certification vor.
2	O11 Reactive Developer	5 Tage	Reaktive Webanwendungen in OutSystems 11: UI-Entwicklung, Datenmodellierung, reaktive Logik. Bereitet auf die Reactive Web Developer (Associate) Zertifizierung vor.
3	Agentic AI	3 Tage	KI-gestützte Anwendungen mit Agentenlogik: LLM-Integration, Prompting, agentische Workflows. Bereitet auf die Agentic AI Developer Certification vor.
4	ODC for O11 Developers	5 Tage	Umstieg erfahrener O11-Entwickler auf ODC: Unterschiede, neue Konzepte, Migrationsansätze. Stützt die ODC Associate Developer Certification (Upgrade-Pfad).
5	Mobile for OutSystems Developers	3 Tage	Mobile Apps: Offline-Funktionalität, native Features, mobile UI-Patterns. Bereitet auf die Mobile Developer (Associate) Zertifizierung vor.
6	ODC Architecture	2 Tage	Skalierbare Lösungen auf ODC: Architekturprinzipien, Modularisierung, Governance. Bereitet auf die ODC Architecture Specialization vor.
7	O11 Architecture	5 Tage	Robuste und wartbare O11-Landschaften: Architektur-Blueprints, Performance-Strategien, Best Practices. Bereitet auf die Architecture Specialist (O11) Zertifizierung vor.
8	ODC Security	2 Tage	Sicherheit in ODC-Anwendungen: Authentifizierung, Autorisierung, sichere Datenflüsse, Compliance. Bereitet auf die Security Specialist Certification vor.
9	ODC Advanced Developer	5 Tage	Komplexe Lösungen in ODC: Integrationen, erweiterte Logik, Performance-Optimierung, Architekturmuster. Bereitet auf die ODC Professional Developer Certification vor.
10	Advanced Developer (O11)	5 Tage	Komplexe Logik, Integrationen, Architekturmuster und Performance-Tuning in O11. Bereitet auf die Professional Developer (O11) Zertifizierung vor.
11	Frontend Developer	2 Tage	Schwerpunkt UI/UX: moderne Frontend-Techniken, Theme-Anpassungen, benutzerzentrierte Gestaltung. Bereitet auf die Frontend Specialist Certification vor.
12	Platform Ops	5 Tage	Betrieb, Monitoring, Deployment-Pipelines und Plattform-Governance für Administratoren. Bereitet auf die Platform Operations Specialist Certification vor.

Nr.	Boot Camp	Dauer	Zielgruppe und Inhalt
13	Sneak Preview / Einführungsschulung	1 Tag	Unverbindliches Kompaktformat zum Ausprobieren der Plattform in der Praxis; Befähigung für erste eigene Schritte. Ohne Kaufverpflichtung für Lizenzen, Dienstleistungen oder Hosting.

Für die Boot Camps oder eigene Schulungsformate ist gemäß Kriterienkatalog ein Konzept vorzulegen, das ausreichend auf jedes der dreizehn Schulungsformate dieser Tabelle einzeln eingeht. Die Inhalte müssen den inhaltlichen Anforderungen des jeweiligen Camps entsprechen. Für beide Durchführungsmodelle sind im Preisblatt (Anlage O4, Tabelle B 5) Preise anzubieten: der Pauschalpreis der exklusiven Durchführung und der Preis je Einzelplatz der offenen Sammelschulung.

3.7 PreSales-Leistungen

Die abrufberechtigten Stellen erhalten auf Anforderung PreSales- und Beratungsleistungen zu den vertraglich definierten Leistungen. Der AN stellt hierfür ein Beratungsteam mit benannten Ansprechpartnern und deren Kontaktdaten für die jeweiligen Produktbereiche bereit.

Der AN stellt ein definiertes Basis-Kontingent an PreSales-Leistungen unentgeltlich bereit.

Dieses dient der ersten Orientierung hinsichtlich Einsatzmöglichkeiten und Nutzen der Technologie und unterstützt die Kommunikations- und Marketingaktivitäten des Auftraggebers.

Umfang des unentgeltlichen Basis-Kontingents:

- **Erstgespräche** zur Sensibilisierung für die Lösung und ihre Anwendungsfelder,
- **Informations- und Marketingmaterialien** zu den Inhalten der Rahmenvereinbarung,
- **Austauschformate:** Mitwirkung an interkommunalen Formaten zur Weitergabe von Erfahrungen und bewährten Vorgehensweisen,
- **Veranstaltungen:** Unterstützung und Mitwirkung an Informations- und Fachveranstaltungen sowie Webinaren, digital oder in Präsenz,
- **Indikative Ersteinschätzung des Aufwands:** Das Vorhaben wird gemeinsam mit der abrufberechtigten Stelle standardisiert und aufwandsarm anhand der Punktesystematik nach Kapitel 3.3.1 bewertet, um die T-Shirt-Größe als Basis für den Abruf zu ermitteln.
- **Beratung zur Lizenzdimensionierung:** Ermittlung des voraussichtlich erforderlichen Lizenzpakets nach Kapitel 2.2 anhand des konkreten Anwendungsfalls, einschließlich einer Einschätzung zur Wahl der Betriebsumgebung. Dabei ist die Paketempfehlung zusätzlich zu dokumentieren.
- **Objektive Beratung zur Kosteneffizienz:** Der AN ist verpflichtet, die abrufberechtigten Stellen jederzeit objektiv und im besten Interesse der Kommune zu beraten. Der Fokus der Beratung hat zwingend auf der Aufzeigung des kosteneffizientesten Entwicklungsweges zu liegen.

- **Erwartungsmanagement („Sneak Preview“):** Der AN hat im Rahmen der Erstberatung eine objektive, realistische Darstellung der Nutzung von OutSystems zu vermitteln. Hierbei sind der jeweiligen Kommune die Vor- und Nachteile der Plattform in Bezug auf ihren konkreten Anwendungsfall transparent aufzuzeigen, um eine solide Entscheidungsgrundlage zu schaffen und späteren Enttäuschungen durch falsche Erwartungshaltungen vorzubeugen.

Vertiefende Architektur-Workshops, Machbarkeitsstudien und detailliertes Requirements Engineering sind nicht Teil des unentgeltlichen PreSales und werden über die Beratungs-Dienstleistungen nach Kapitel 3.1 abgerechnet.

3.8 Vorkonfigurierte Leistungspakete

Ergänzend zum Abruf einzelner Leistungen bietet der AN vier vorkonfigurierte Leistungspakete an. Sie fassen Schulungs-, Administrations- und Entwicklungsleistungen zu einem festen Umfang an Personentagen zusammen und geben den abrufberechtigten Stellen Planungssicherheit über Inhalt und Preis. Alle vier Pakete sind verbindlich anzubieten.

Paket	Zielgruppe	Enthaltene Personentage	Voraussetzung
OutSystems KommunalKompass	Kommunen, die die Plattform zunächst bewerten wollen	• Schulung 1 PT • Administrator 1 PT • Developer 1 PT; zusätzlich Bereitstellung einer kostenlosen Testlizenz des Herstellers	keine
OutSystems Plattform-Starter	Kommunen, die die Plattform erstmals in Betrieb nehmen	• Installation und Inbetriebnahme 1 PT • Schulung 1 PT • Architekt / Tech Lead 1 PT • Administrator 1 PT • Developer 5 PT	keine
OutSystems Nachnutzungs-Paket	Kommunen, die überwiegend oder ausschließlich bestehende Anwendungen nachnutzen und leicht anpassen	• Schulung 1 PT • Administrator 2 PT • Developer 3 PT	Plattform-Starter oder eine bereits eingerichtete Umgebung

OutSystems DevReady	Kommunen, Verwaltungs- und Zweckverbände mit eigener Entwicklung	• Schulung 5 PT • Architekt / Tech Lead 2 PT • Administrator 2 PT • Developer 10 PT • Frontend-Specialist 3 PT	Plattform-Starter oder eine bereits eingerichtete Umgebung
------------------------	--	--	--

Umrechnung: Ein Personentag (PT) entspricht acht Leistungsstunden.

Bepreisung: Die vier vorkonfigurierten Leistungspakete sind von den Bietern verbindlich mit einem pauschalen Festpreis anzubieten. Ein Personentag (PT) entspricht dabei standardmäßig acht Leistungsstunden.

Der angebotene Festpreis eines Pakets darf die Summe der darin enthaltenen Einzelleistungen nicht überschreiten. Der maximal zulässige Höchstwert wird auf Basis der vom Bieter im Preisblatt (Block B) selbst angebotenen Stundensätze ermittelt und setzt sich wie folgt zusammen:

- Rollenanteile: Bewertung mit den Stundensätzen der Rollenprofile gemäß *Preisblatt, Block B, Tabelle B 2*.
- Installations- und Inbetriebnahmeanteile: Bewertung mit dem Stundensatz gemäß *Preisblatt, Block B, Position 1.3*.
- Schulungsanteile: Bewertung mit dem Stundensatz für Beratungs-Dienstleistungen gemäß *Preisblatt, Block B, Position 1.1*.

Überschreitet der angebotene Festpreis eines Pakets diesen errechneten Höchstwert, führt dies zum zwingenden Ausschluss des Angebots von der Wertung. Die Festpreise der Leistungspakete fließen unmittelbar in den Bewertungspreis ein.

Qualifikationsstufen: Die Rolle Architekt / Tech Lead wird in der Stufe Specialist erbracht, die Rollen Administrator / Platform Ops, Developer und Frontend-Specialist in der Stufe Associate. Für alle Paketleistungen gilt das Sprachniveau Deutsch B2.

Schulungstage: Die in den Paketen enthaltenen Schulungstage sind freie, auf den jeweiligen Paketzweck zugeschnittene Schulungsleistungen; sie können mit einem Boot Camp nach Kapitel 3.6 übereinstimmen, müssen es aber nicht. Sie sind Bestandteil des jeweiligen Pakets und mit dem Paketpreis abgegolten. Benötigt eine abrufberechtigte Stelle Schulungsleistungen außerhalb eines Pakets, ruft sie diese über den Boot-Camp-Katalog nach Kapitel 3.6 ab. Der Bieter beschreibt Inhalt und Methodik der Paketschulungen im Schulungskonzept.

Durchführungsort: Sämtliche Schulungsleistungen der Pakete werden grundsätzlich remote erbracht. Eine Durchführung vor Ort erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch der abrufberechtigten Stelle; in diesem Fall wird die Anfahrtspauschale je tatsächlichem Anfahrts-tag zusätzlich abgerechnet, weitere Reise-, Neben- und Materialkosten sowie Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

Leistungsgegenstand und Terminierung: Gegenstand eines Pakets ist ausschließlich der jeweils ausgewiesene Umfang an Personentagen; ein bestimmter Arbeitserfolg wird nicht geschuldet. Die zeitliche Lage der Leistungserbringung vereinbaren die abrufberechtigte Stelle und der AN nach Abruf frei. Kapitel 7.3 findet auf die Pakete keine Anwendung.

Abgrenzung: Die in den Paketen enthaltenen Entwicklertage sind Kapazität und begründen keinen Anspruch auf eine fertiggestellte Applikation. Die Erstellung vollständiger Fachanwendungen erfolgt ausschließlich über die Umsetzungsdienstleistungen nach Kapitel 3.3. Die Testlizenz des Pakets KommunalKompass wird vom Hersteller unentgeltlich bereitgestellt und begründet keine Kaufverpflichtung für Lizenzen oder weitere Leistungen.

4 Gesamtverantwortung und Zusammenwirken der Leistungsblöcke

Die folgenden Regelungen setzen den Zweck der Gesamtvergabe um: Die abrufberechtigten Stellen sollen für alle Leistungen einen Ansprechpartner haben und im Störfall keine Zuständigkeitsklärung zwischen mehreren Auftragnehmern führen müssen.

4.1 Einheitliche Leistungs- und Störungsverantwortung

Single Point of Contact: Der AN benennt für jede abrufberechtigte Stelle eine Ansprechperson, die für sämtliche Leistungen beider Leistungsblöcke zuständig ist. Meldungen, Anfragen und Eskalationen werden ausschließlich über diesen Kanal entgegengenommen; eine Aufteilung der Kommunikation nach Leistungsblöcken ist unzulässig.

Keine Zuständigkeitsverweisung: Der AN ist nicht berechtigt, eine Störungsmeldung mit der Begründung zurückzuweisen, die Ursache liege in der Basisplattform des Herstellers, in einer von ihm entwickelten Applikation oder im Verantwortungsbereich eines Unterauftragnehmers. Er nimmt die Meldung an, führt die Ursachenanalyse durch und steuert die Behebung – erforderlichenfalls über den Hersteller-Support.

Durchgriff auf den Hersteller: Der AN hält für die gesamte Vertragslaufzeit einen wirksamen Zugang zum Support des Herstellers vor und weist diesen auf Verlangen nach. Verzögerungen im Herstellerprozess entbinden ihn nicht von seinen Informations- und Steuerungspflichten gegenüber der abrufberechtigten Stelle.

Eskalation: Ist eine Störung nicht innerhalb der vereinbarten Zielvorgaben behebbar, informiert der AN die abrufberechtigte Stelle unaufgefordert über Ursache, Stand, geplante Maßnahmen und erwartete Behebung. Die Eskalationsstufen und die zugehörigen Ansprechpersonen sind im Konzept K1 (siehe Kapitel 5.5) darzustellen.

4.2 Abgrenzung Plattform-Support und Applikations-Support

Die Abgrenzung zwischen dem plattformbezogenen Support nach Kapitel 2.6 und dem applikationsbezogenen Support nach Kapitel 3.5 ist ausschließlich eine Frage der Vergütung, nicht der Zuständigkeit.

Sachverhalt	Zuordnung	Vergütung
Fehler in der Basisplattform (OutSystems-Engine, Cloud-Infrastruktur, Herstellerkomponenten)	Kapitel 2.6	durch Aufschlag bzw. Support-Pauschale abgegolten
Fehler in einer individuell entwickelten Applikation	Kapitel 3.5	Stundenkontingent bzw. gebuchte Serviceklasse
Ursache zunächst unklar	Kapitel 3.5, bis die Ursache feststeht	Analyseaufwand wird nicht berechnet, soweit sich ein Plattformfehler bestätigt

Ursachenanalyse zulasten des AN: Der Aufwand für die Eingrenzung einer Störung geht zulasten des AN, soweit sich ein Fehler der Basisplattform bestätigt. Damit wird ausgeschlossen, dass Analyseaufwand für herstellerseitige Fehler über das Stundenkontingent der abrufberechtigten Stelle abgerechnet wird.

Wirkung auf die Minderung: Der Ausschluss der Minderung nach Kapitel 3.5.3 greift nur, soweit der AN nachweist, dass die Fristüberschreitung auf einem Fehler der Basisplattform beruht, den er weder zu vertreten hat noch durch zumutbare Umgehungsmaßnahmen abwenden konnte. Der Nachweis ist im Quartalsreporting zu dokumentieren.

4.3 Zusammenwirken bei Umgebungen, Instanzen und Lizenzen

- **Umgebungsbereitstellung:** Der AN stellt sicher, dass Lizenzzuweisung, Instanzbereitstellung und Einrichtung der Deployment-Pipeline aufeinander abgestimmt erfolgen und die abrufberechtigte Stelle hierfür nur einen Abrufvorgang benötigt.
- **Lizenzwirksamkeit von Entwicklungsleistungen:** Führt eine Umsetzungsdienstleistung dazu, dass zusätzliche interne oder externe User-Lizenzen erforderlich werden, weist der AN dies vor Beauftragung schriftlich aus. Nachträgliche, nicht angekündigte Lizenzbedarfe gehen zu seinen Lasten.
- **Kapazitäts- und Betriebsrisiken:** Der AN bewertet vor der Umsetzung, ob eine Applikation die Kapazität der gewählten Instanz oder des gewählten Pakets übersteigt, und weist die abrufberechtigte Stelle darauf hin.

- **Migration und Versionswechsel:** Bei einem Wechsel von O11 auf ODC verantwortet der AN sowohl die lizenz- und plattformseitige Umstellung nach Kapitel 2.1 als auch die erforderliche Anpassung der von ihm entwickelten Applikationen; letztere wird nach Kapitel 3.3 beziehungsweise 3.4 vergütet.

5 Mindestanforderungen und Nachweise

5.1 Eignung, Partnerstatus und Vertriebsautorisierung

Der AN muss beide Leistungsblöcke abdecken und hierfür die folgenden Nachweise erbringen. Nachweise können auch durch Mitglieder einer Bietergemeinschaft oder benannte Unterauftragnehmer erbracht werden (siehe Verfahrensleitfaden).

Nachweis	Anforderung	Bezug
Vertriebsautorisierung des Herstellers	Berechtigung zur Lieferung der OutSystems-Lizenzen einschließlich O11, ODC und der Support-Pläne	Block A
Partnerstatus	mindestens Authorized Delivery Partner (oder höherwertig, etwa Elite Delivery Partner), aktiv gelistet	Block B

Der Verlust eines der vorgenannten Status ist unverzüglich anzuzeigen.

5.2 Zertifizierungen und Sicherheit der Plattform

Für die angebotene Plattform sind die folgenden Zertifizierungen und Testate nachzuweisen. Da diese Nachweise beim Hersteller liegen, genügt die Vorlage der Herstellerdokumente durch den AN; er hat deren Gültigkeit sicherzustellen.

Nachweis	Anforderung	Zeitpunkt
ISO/IEC 27001 einschließlich Statement of Applicability	liegt vor	<i>Nachweisfrist: Datum der Angebotsabgabe</i>
ISO/IEC 27017	liegt vor	<i>Nachweisfrist: Datum der Angebotsabgabe</i>
ISO/IEC 27018	liegt vor	<i>Nachweisfrist: Datum der Angebotsabgabe</i>
SOC 2 Type II Report	liegt vor	<i>Nachweisfrist: Datum der Angebotsabgabe</i>
BSI C5 Testat (Typ 2) / BSI-Grundschutz-konforme Architektur	liegt vor	<i>Sobald vorliegend</i>

Die Zertifizierungen sind über die gesamte Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten und jährlich zu überprüfen. Der Auftraggeber ist über Änderungen des Zertifizierungsstatus unverzüglich zu informieren. Sämtliche vorgenannten Nachweise sind bis zum Ablauf der in der vorstehenden Tabelle genannten Nachweisfrist vorzulegen.

5.3 Sicherheits- und Compliance-Anforderungen des Auftragnehmers

Für die eigene Leistungserbringung stellt der AN dauerhaft sicher:

- ISO/IEC 27001 für die eigene Leistungserbringung, zwingend zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe nachzuweisen,
- Beachtung der jeweils aktuellen Sicherheits-, Compliance- und Betriebsvorgaben des OutSystems Trust Centers,
- eine BSI-Grundschutz-konforme Vorgehensweise bei Architektur und Entwicklung,
- DSGVO-Konformität,
- Berücksichtigung regelmäßiger Sicherheitsupdates der eingesetzten Module sowie der Versionshinweise zu O11 und ODC.

Bei On-Premises-Betrieb obliegt die Zertifizierungskonformität auf Hardware- und Infrastrukturebene der abrufberechtigten Stelle beziehungsweise dem Betreiber des Rechenzentrums. Die technische und beratende Mitwirkung des AN bei Audits erfolgt nach Aufwand.

5.4 Mitarbeitendenprofile, Zertifizierungen und Sprachniveaus

Zertifizierungen: Die für die Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeitenden müssen folgende Zertifizierungen entlang des OutSystems-Partnerprogramms vorlegen, soweit für O11 und ODC verfügbar:

Anzahl	Zertifizierung
4	Frontend Developer Specialist
4	Associate Developer
2	Expert Developer
2	Web Developer Specialist
2	Mobile Developer Specialist
2	Architecture Specialist
2	Tech Lead
2	Security Specialist

Anzahl	Zertifizierung
2	Platform Ops
2	DevOps
1	Agentic AI Specialist

Ein Mitarbeitender kann mehrere Zertifizierungen abdecken. Die Zertifizierungen dienen dem Nachweis der generellen Leistungsfähigkeit. Die kaufmännische Abrechnung erfolgt über die 18 Rollenprofile nach Kapitel 3.4. Spezialzertifizierungen werden bei Bedarf über die Profile Developer oder Architekt / Tech Lead im entsprechenden Senioritätslevel abgerechnet. Die Rollen Business Analyst, QA / Tester und Fachadministrator erfordern keine systemspezifischen OutSystems-Zertifikate, sondern gängige methodische beziehungsweise fachliche Qualifikationen.

Grundsätzliche Sprachanforderung: Der AN muss vollumfänglich in der Lage sein, sämtliche vertragsgegenständlichen Rollen auf Anforderung mit Personal zu besetzen, das mindestens über das Sprachniveau Deutsch B2 verfügt. Dies ist der Standard-Leistungsumfang.

Schlüsselrollen mit Steuerungsfunktion oder Kundenkontakt – Projektmanager, Business Analyst, Tech Lead sowie steuernde Developer in Festpreisprojekten – unterliegen zwingend folgenden Voraussetzungen:

- Sprachniveau mindestens Deutsch B2,
- mindestens eine eigene kommunale Referenz je Mitarbeitendem oder Arbeit im Tandem mit einer entsprechend erfahrenen Person,
- bei Einsatz von Personal aus Nearshore-Standorten: Verfügbarkeit für Vor-Ort-Termine innerhalb von 48 Stunden nach Anforderung.

Entwicklungs- und Spezialistenrollen (Option Englisch): Für reine Entwickler- und Spezialistenrollen kann der AN ergänzend Profile mit dem Sprachniveau Englisch B2 anbieten, um eine wirtschaftliche Optimierung zu ermöglichen. Die Preisdifferenzierung ist im Preisblatt verankert. Eine kommunale Referenz ist für diese Profile nicht erforderlich. Hinsichtlich der Kundenkommunikation gilt:

- **Szenario A – geschlossener Team-Einsatz:** Arbeiten diese Profile im Hintergrund eines Umsetzungsprojekts, sind fachliche und prozessuale Steuerung sowie die gesamte Kundenkommunikation zwingend durch die deutschsprachigen Schlüsselrollen sicherzustellen.
- **Szenario B – individueller Kapazitätsabruf:** Ruft die abrufberechtigte Stelle Entwickler einzeln zur Integration in bestehende Teams ab, legt sie fest, ob der Standard (Deutsch B2) oder die vergünstigte Option (Englisch B2) gewünscht ist. Bei Wahl der englischsprachigen Option haben die Entwickler direkten Kundenkontakt; die fachliche Steuerung obliegt dann vollumfänglich der abrufberechtigten Stelle.

Nachweisführung und Personaleinsatz: Die Angaben zu Zertifizierungen, Sprachniveaus und Referenzen sind in der Anlage 06 einzutragen und mit dem Angebot einzureichen. Die im Angebot eingereichten Mitarbeitendenprofile dienen ausschließlich dem Nachweis der generellen fachlichen Leistungsfähigkeit (Eignung) des Bieters. Es besteht keine vertragliche Verpflichtung, bei der späteren Leistungserbringung exakt die im Angebot aufgeführten Personen einzusetzen. Der Auftragnehmer hat jedoch sicherzustellen, dass das im Rahmen der Einzelabrufe eingesetzte Personal stets vollumfänglich über die vertraglich geforderten Qualifikationen, Zertifizierungen und Sprachniveaus verfügt.

Die Angaben können im Angebot anonymisiert erfolgen, sofern eine eindeutige Zuordnung möglich bleibt (Beispiel: „MA-1“ mit entsprechend gekennzeichneten Zertifikaten). Der Nachweis kann durch individuelle Zertifikatsdokumente oder durch einen aktuellen, verifizierbaren Auszug aus dem OutSystems-Partnerportal erbracht werden, sofern daraus Anzahl und fachliche Ausprägung eindeutig hervorgehen.

Sicherheitsüberprüfung: Der AN stellt sicher, dass er auf Anforderung für Projekte mit erhöhtem Schutzbedarf Personal mit gültiger Sicherheits- beziehungsweise Zuverlässigkeitsüberprüfung bereitstellen kann.

Geheimhaltung: Der AN verpflichtet sämtliches eingesetztes Support-, Entwicklungs- und Administrationspersonal schriftlich auf die Geheimhaltung und den Schutz von Privatgeheimnissen nach § 203 StGB sowie auf das Datengeheimnis.

5.5 Vorzulegende Konzepte

Mit dem Angebot sind fünf Konzepte vorzulegen. Dies stellt ein A-Kriterium dar. Alle fünf Konzepte werden nach Maßgabe des Kriterienkatalogs (Anlage 05) als B-Kriterium mit Punkten bewertet und gehen gewichtet in die Wertung ein. Die detaillierten Anforderungen an die Konzepte, sowie der Bewertungsmaßstab sind dem Kriterienkatalog und dem Verfahrensleitfaden zu entnehmen.

6 Kaufmännische Regelungen

6.1 Preisbildung, Uplift und Preisanpassung

Preisbildung: Die Preise ergeben sich aus dem Preisblatt (Anlage 04). Das Preisblatt ist in Block A (Lizenzen und Plattformbetrieb) und Block B (Dienstleistungen, Applikationsentwicklung und Schulungen) gegliedert. Die Lizenzpreise werden je Lizenzpaket als Preis pro Jahr angeboten; die angebotenen Jahrespreise gelten für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung einschließlich der Optionsjahre. Stundensätze, Festpreise und Pauschalen des Blocks B gelten für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung.

Stundenlohnarbeiten erfolgen ausschließlich nach vorheriger Beauftragung durch die abrufberechtigte Stelle. Die Leistungen des AN werden in den Zeiten von 08:00 bis 17:00 Uhr an Arbeitstagen (Montag bis Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen am vereinbarten Leistungsort) erbracht; die Stundensätze des Preisblatts gelten für diese Zeiten.

Anfahrten zu Vor-Ort-Terminen werden ausschließlich über die Anfahrtspauschale des Preisblatts je tatsächlichem Anfahrts-tag abgegolten. Weitere Reise-, Neben- und Materialkosten sowie Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

Uplift: Als Uplift wird das Bearbeitungsentgelt bezeichnet, das der AN zusätzlich zu seinen Preisen berechnet, wenn eine abrufberechtigte Stelle unmittelbar bei ihm unter Berufung auf diese Rahmenvereinbarung bestellt. Der AN weist den Uplift gegenüber der abrufberechtigten Stelle nicht gesondert aus, teilt die vereinnahmten Beträge der civillent GmbH monatlich mit und kehrt sie gegen Rechnung an sie aus. Die Höhe des Uplifts bestimmt die civillent GmbH; sie wird dem AN im Rahmen der Beauftragung mitgeteilt. Der Uplift ist nicht Bestandteil der Vergütung des AN, nicht Gegenstand des Angebots und nicht wertungsrelevant. Näheres regelt Anlage 15 (ergänzende vertragliche Regelungen).

Preisanpassung: Die angebotenen Jahrespreise der Lizenzpakete bleiben über die gesamte Laufzeit unverändert; eine Anpassung an Änderungen der Hersteller-Listenpreise findet nicht statt. Die Preise des Blocks B bleiben über die Grundlaufzeit und die Optionsjahre unverändert.

Keine Quersubventionierung: Die Preise beider Blöcke sind jeweils eigenständig auskömmlich zu kalkulieren. Eine Verlagerung von Kosten zwischen Lizenz- und Dienstleistungspositionen mit dem Ziel, die Wertung zu beeinflussen, ist unzulässig; der Auftraggeber behält sich die Aufklärung ungewöhnlich niedriger Einzelpositionen vor.

Höchstwerte: Für die Aufschläge auf den Plattform-Support gelten die im Preisblatt vorgegebenen Höchstwerte nach Kapitel 2.6. Diese Aufschläge sind Bestandteil des Bewertungspreises.

6.2 Dokumentation von Bestell- und Leistungsmengen

Der AN stellt der civillent GmbH über die gesamte Vertragslaufzeit ein Reporting über die abgerufenen Produkte, Support- und Dienstleistungen bereit.

Monatliche Bestellübersicht: Bis zum siebten Werktag jedes Monats stellt der AN eine Übersicht bereit, in der alle bis zum Letzten des Vormonats eingegangenen Bestellungen von Abrufberechtigten aufgelistet sind. Die Übersicht wird monatlich fortgeschrieben und enthält mindestens folgende Angaben:

- Referenz-ID,
- Auftragsdatum,
- Name der abrufberechtigten Stelle beziehungsweise civillent bei Eigenbedarf,
- Artikel- beziehungsweise Leistungsbezeichnung mit Kennzeichnung des Leistungsblocks (A oder B),
- Lizenzen, Schulungen und Dienstleistungen,
- Liefer- beziehungsweise Leistungsdatum,
- SAP-Bestellnummer beim direkten Bezug durch die civillent GmbH,
- Auftragsvolumen netto, Nettoeinzelsätze und Nettogesamtumsätze,
- Auftragswert einschließlich Uplift sowie Uplift-Umsatz bei Abrufberechtigten.

Ergänzend ist die Einhaltung der Zielvorgaben nach Kapitel 3.5.2 sowie der Nachweis nach Kapitel 4.2 zu erbringen.

Quartalsmeeting: Es finden quartalsweise Online-Jour-Fixe zwischen der civillent GmbH und dem AN statt. Im Rahmen der Jour-Fixe werden Reporting, Vertragsstatus, Probleme und Verbesserungsmöglichkeiten besprochen.

6.3 Rechteübertragung und geistiges Eigentum

Eigentumsrecht, Nutzungsrechte und Kommunalen Marktplatz: Die jeweilige Kommune (abrufberechtigte Stelle) erhält das vollumfängliche, unbeschränkte und ausschließliche Eigentums- und Verwertungsrecht an der für sie individuell entwickelten Applikation. Um den „Einer für Alle“-Ansatz (EfA) zu stärken, ist der AN verpflichtet, alle fertiggestellten kommunalen Applikationen mandantenfähig aufzubereiten und in einem zentralen, kommunalen Marktplatz (oder entsprechenden vorhandenen Plattformen der Komm.ONE) abzulegen, um die Nachnutzung durch andere Kommunen technisch zu ermöglichen.

Weiterentwicklungen (Forks): Nutzt eine andere Kommune eine im Marktplatz bereitgestellte Applikation nach und beauftragt den AN mit einer funktionalen Weiterentwicklung (Customizing), so fließen diese Weiterentwicklungen als neue, versionierte Variante (Branch/Fork) zurück in den Marktplatz. Das geistige Eigentum an der Weiterentwicklung geht auf die jeweils beauftragende Kommune über. Der AN hat durch eine saubere Modularisierung sicherzustellen, dass sich individuelle Weiterentwicklungen nicht negativ auf den Betrieb der ursprünglichen Basis-Applikation auswirken.

Standard- und Basissoftware des Herstellers: Die Nutzungsrechte an der zugrundeliegenden OutSystems-Basisplattform (Engine, Standardbibliotheken) richten sich nach den Lizenzbestimmungen des Herstellers. Der AN stellt sicher, dass weder die Nutzung der Plattform noch seine Leistungserbringung die Rechte der abrufberechtigten Stellen an den darauf entwickelten Applikationen einschränkt. Die abrufberechtigten Stellen sind berechtigt, die von ihnen oder in ihrem Auftrag entwickelten Applikationen im Rahmen der Lizenzbedingungen uneingeschränkt zu nutzen, zu ändern und an andere abrufberechtigte Stellen weiterzugeben.

Open-Source-Software und Forge-Komponenten: Greift der AN auf Vorlagen, Module oder Komponenten aus der OutSystems Forge oder auf sonstige Open-Source-Software zurück, stellt er sicher, dass deren Lizenzbedingungen mit der beabsichtigten Nutzung durch die öffentliche Verwaltung vereinbar sind. Der Einsatz von Komponenten mit strengem Copyleft-Effekt, der die abrufberechtigten Stellen zur Offenlegung des gesamten Codes der Fachanwendung zwingen würde, ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung der abrufberechtigten Stellen untersagt.

Unterlizenzierung: Der AN gestattet den abrufberechtigten Stellen die Unterlizenzierung der Software, soweit dies im Rahmen des § 108 GWB zulässig ist.

7 Kommunikation und Zusammenarbeit

7.1 Ansprechpartner und Erreichbarkeit

Zentrale Rufnummer: Für die gesamte Vertragslaufzeit benennt der AN eine zentrale Rufnummer mit einer Ansprechperson für alle Themen zu den vertragsgegenständlichen Leistungen beider Leistungsblöcke. Diese Nummer dient auch für Rückfragen während des Bestellprozesses zu Lieferzeit und Lieferstatus. Zugelassen sind ausschließlich nationale Festnetzrufnummern sowie Freecall-Rufnummern. Die Rufnummer muss deutschsprachig von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr zur Verfügung stehen; ausgenommen sind die gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg.

E-Mail-Postfach: Für die elektronische Kommunikation ist ein E-Mail-Postfach einzurichten und zu benennen. Es soll folgendem Aufbau folgen: `civillent@[Domain des Auftragnehmers]`.

Key Account: Der AN benennt eine verantwortliche Ansprechperson (Key Account Manager) sowie eine Vertretung mit sämtlichen Kontaktdaten (Name, Telefonnummern, E-Mail-Adresse). Die abrufberechtigten Stellen erwarten, dass auch bei personellen Ausfällen durch Urlaub oder Krankheit keine Verzögerungen der zugesagten Lieferzeiten und Leistungen eintreten.

7.2 Ticketsystem

Der AN stellt für die Meldung und Nachverfolgung von Störungen ein webportalbasiertes, deutschsprachiges Ticketsystem bereit, das die Anforderungen der DSGVO erfüllt und eine nachvollziehbare Dokumentation des Bearbeitungsverlaufs ermöglicht. Über dieses System werden Störungen beider Leistungsblöcke gemeldet; eine getrennte Meldung von Plattform- und Applikationsstörungen darf nicht verlangt werden. Der AN übernimmt:

- Registrierung jedes Kontakts (Störungsmeldung, Änderungsantrag) und Dokumentation als Ticket samt Historie,
- Mitteilung der Ticketnummer an die meldende Ansprechperson,
- Zuordnung des Tickets zum Leistungsblock nach Kapitel 4.2 einschließlich Begründung, sobald die Ursache feststeht,

-
- regelmäßige Kontrolle aller offenen Tickets hinsichtlich Bearbeitungsstatus und –fortschritt bis zum Abschluss,
 - Information über den Abschluss jedes Tickets.

Die Zielvorgaben für die Störungsbearbeitung sowie die verfügbaren Serviceklassen richten sich abschließend nach Kapitel 3.5.

7.3 Abnahme und Übergabe

Für beauftragte Umsetzungsdienstleistungen führt der AN Übergabetests durch, die die technische Betriebsbereitschaft und Funktionsfähigkeit nachweisen. Sind Lieferung und Leistung vertragsgemäß fertiggestellt und die Übergabe erfolgreich durchgeführt, ist der Eintritt der Betriebsbereitschaft zu dokumentieren. Das Protokoll erstellt und füllt der AN aus; es ist von beiden Seiten zu unterzeichnen. Bei einer Vor-Ort-Installation kann das Abnahmeprotokoll von der abrufberechtigten Stelle selbst unterzeichnet werden.

7.4 Gemeinsame Vermarktung, Befähigung und Rollout-Unterstützung

Die Bereitstellung der Low-Code-Plattform und der begleitenden Dienstleistungen ist ein zentraler strategischer Baustein der Digitalisierungs- und Automatisierungsinitiative der Komm.ONE für ihre Träger und Mitgliedskommunen. Um die Technologie im kommunalen Umfeld nachhaltig zu etablieren und eine flächendeckende Kundenansprache zu gewährleisten, sichert die Auftraggeber dem künftigen Auftragnehmer für die Dauer der Rahmenvereinbarung folgende unterstützende Maßnahmen verbindlich zu:

- **Web-Formate:** Die Auftraggeber führt jährlich mindestens zwei (2) WebEx-Formate (z. B. im Rahmen von *Komm.ONE Kompakt* oder anlassbezogenen Online-Informationsveranstaltungen) zur Bewerbung und Vorstellung der Leistungen und Lösungen gemeinsam mit dem Auftragnehmer durch.
- **Präsenz auf Kommunalformaten:** Das Thema LowCode OutSystems wird pro Vertragsjahr auf mindestens zwei (2) zentralen Präsenzformaten der Komm.ONE (wie der Hausmesse, IT-Leiter-Treffen oder regionalen Dialogtagen) platziert. Dem Auftragnehmer wird im Rahmen dieser Termine die Möglichkeit zur aktiven Mitwirkung (z. B. über Fachvorträge oder Ausstellungsstände) eingeräumt.
- **Vertriebsbefähigung (Sales Enablement):** Die Auftraggeber stellt sicher, dass mindestens 30 Kundenmanagerinnen und Kundenmanager der Komm.ONE zu Einsatzfeldern, Mehrwerten und Lizenzmodellen von LowCode OutSystems geschult werden, um das Angebot fundiert in die kommunale Kundenberatung einzubinden.
- **Integration in Kommunikationskanäle:** Das Angebot zu LowCode OutSystems wird regulär in die bestehenden Informations- und Angebotskanäle der Komm.ONE (u. a. Mitgliederportal, Kommunal-Newsletter und Portfolioübersichten) aufgenommen.

-
- **Schulungskoordination und Räumlichkeiten:** Die Auftraggeber unterstützt aktiv bei der Bedarfsbündelung, Koordination und Terminplanung von kommunalen Schulungsangeboten und stellt hierfür bei Bedarf geeignete Schulungsräumlichkeiten an ihren Standorten zur Verfügung.

Klarstellung und Ausschluss einer Abnahmeverpflichtung:

Die in dieser Ziffer beschriebenen Unterstützungs-, Informations- und Vermarktungsaktivitäten der Auftraggeber dienen der verlässlichen Bereitstellung organisatorischer Rahmenbedingungen zur Förderung der Plattformakzeptanz im kommunalen Raum. Aus diesen Maßnahmen erwächst ausdrücklich weder eine Abnahmeverpflichtung der civillent GmbH noch der abrufberechtigten Stellen. Der Auftragnehmer hat zu keinem Zeitpunkt Anspruch auf das Zustandekommen von Einzelabrufen, die Abnahme bestimmter Mindestkontingente oder das Erreichen konkreter Teilnehmer-, Vermittlungs- oder Umsatzzahlen. Sämtliche Einzelabrufe erfolgen stets bedarfsgerecht und im uneingeschränkten, eigenständigen Ermessen der jeweiligen abrufberechtigten Stelle.